

PERANAN BUSINESS CENTER DALAM MENANGGULANGI HAMBATAN PADA SEKTOR PENDAPATAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI LORIN SOLO HOTEL

Silviana Dewi¹, Ichwan Prastowo²

Politeknik Indonusa Surakarta

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan *Business Center*, mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan pada sektor pendapatan di *Business Center* dan mengetahui peranan *Business Center* dalam mengatasi hambatan pada sektor pendapatan *Front Office Department* Lorin Solo Hotel.

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kualitatif, dengan studi kasus, strategi diskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, studi pustaka, dokumentasi dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor* dan *Staff Business Center*.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran *Business Center* yaitu menyediakan jasa *ticketing online* maupun *offline*, *drugstore*, membuat laporan bulanan, menginventory barang *Business Center*, menyediakan kebutuhan bisnis dan pribadi tamu hotel, dan membuat laporan Administrasi *Ticketing*. *Business Center* memiliki faktor penghambat yaitu terjadinya *miss communication* antara pihak hotel dan *tour and travel*, tidak adanya barang yang dicari oleh tamu, membuat laporan bulanan tidak ada hambatan asalkan tepat waktu untuk membuat laporan bulanan dan diserahkan ke *Cost Control*, *inventory* barang *Business Center* akan terhambat apabila tidak dijalankan sesuai prosedur, Untuk menanggulangi hambatan tersebut *Business Center* memiliki upaya yaitu, *upgrade system ticketing*, memperbanyak barang, melengkapi fasilitas, dan melakukan *inventory* barang setiap hari.

Kata Kunci : Peranan *Business Center*, Faktor Hambatan, Menanggulangi

**THE ROLE OF BUSINESS CENTER IN EFFECTING OBSTACLES IN THE
INCOME SECTOR FRONT OFFICE DEPARTMENT
IN LORIN SOLO HOTEL**

**Silviana Dewi¹, Ichwan Prastowo²
Politeknik Indonusa Surakarta**

Abstract

The purpose of this Final Project research is to know the role of Business Center, to know the factors that become obstacles in earnings sector in Business Center and to know role of Business Center in tackling obstacles in earnings sector Front Office Department of Lorin Solo Hotel.

The type of research used by the author with descriptive method, with case studies that form and strategy descriptive qualitative analysis. In making this final project using 4 techniques of data collection that is observation, literature study, documentation and interview. Interviews were conducted with Front Office Manager, Front Office Supervisor and Business Center Staff.

In the Final Report report, it can be concluded that the role of Business Center is to provide online and offline ticketing service, provide drugstore, make monthly report, inventory of Business Center goods, provide business and personal needs to hotel guest, and make Administration Ticketing report. In running the role of business center has an inhibiting factor that is the occurrence of miss communication between the hotel and tour and travel, the absence of goods sought by the guest, making monthly reports actually no obstacles as long as the time to make monthly reports and submitted to the Cost Control. Inventory of business center goods will be hampered if not executed according to procedure, To overcome these obstacles business center have effort that is, upgrade system ticketing, reproduce goods, complete facility, and do inventory of goods every day.

Keywords: *Role of Business Center, Barrier Factor, Tackling*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan dan pariwisata telah banyak berkembang dengan cukup pesat seiring dengan perkembangan waktu dinamika pariwisata di beberapa daerah sejak delapan tahun belakangan ini. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya orang/individu yang melakukan perjalanan wisata, di mana menggunakan sejumlah beberapa akomodasi pariwisata yang ada seperti *tour and travel* dan juga akomodasi hotel. Secara keseluruhan telah terlihat bagaimana kondisi akomodasi yang ada di beberapa daerah terlebih jika dilihat dari beberapa kebijakan dari beberapa daerah yang tentunya setiap daerah berbeda pula.

Seperti yang diketahui bahwa industri hotel merupakan salah satu akomodasi yang tidak hanya menyediakan jasa penginapan bagi para tamu namun juga menyediakan jasa lainnya seperti restaurant, spa, bar, *fitness center* untuk menunjang kepuasan dari para tamu yang berkunjung. Melihat hal tersebut, maka bisa juga dikatakan bahwa untuk mengoperasikan sebuah manajemen hotel, di mana dalam sebuah manajemen hotel terdiri dari banyak divisi yang sifatnya saling berhubungan. Beberapa divisi tersebut antara lain *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Sales and Marketing*, *Finance*, dan juga *Human Resources Department*.

Berdasarkan konteks tersebut, maka selama dalam menjalani penelitian kali ini, penulis ditempatkan di divisi *Front Office Department* Lorin Solo Hotel kurang lebih selama 6 bulan. Secara garis besar, Lorin Solo Hotel merupakan salah satu hotel berbintang lima di wilayah Solo. Lorin Solo Hotel memiliki 120 kamar, dengan fasilitas lobby lounge dengan musik tradisional, dan restaurant.

Tidak hanya itu saja, masih terdapat fasilitas lain yakni Lorin Solo Hotel memiliki 5 *meeting room*. Kelengkapan lainnya yang ada di Lorin Solo Hotel seperti *Fitness Centre*, kolam renang, kolam pemancingan dan lainnya. Hotel ini menghadirkan suasana budaya jawa yang digabungkan dengan pelayanan yang ramah dan fasilitas modern dengan kelas hotel resort bintang 5. Filosofi-filosofi yang berkembang di masyarakat tampak sangat dominan mewarnai setiap interior dan eksterior bangunan dari hotel ini.

Penulis juga melihat bahwa untuk menjalankan operasional hotel. Lorin Solo Hotel memiliki beberapa divisi untuk menjalankan operasional tersebut antara lain divisi *Front Office Department*. Namun sebelumnya jika mengacu pada Lorin Solo Hotel, perlu diketahui bahwa lokasi dari hotel sendiri menentukan kelancaran *income* yang didapatkan. Maka dari itu, mengacu pada hotel yang sempurna tentunya mampu memberikan keuntungan bagi para tamu yang menginap mengingat lokasi hotel cukup berdekatan dengan segala aspek khususnya bandara dan tempat-tempat penting lainnya di kota Solo.

Dilihat dari pemaparan di atas, yakni section yang ada di *Front Office Department* Lorin Solo Hotel, maka dalam laporan penulisan penelitian kali ini menitikberatkan pada section *Business Center*. *Business Center* merupakan salah satu section *Front Office Department* yang juga memberikan keuntungan tersendiri bagi sebuah hotel khususnya Lorin Solo Hotel seperti pemakaian internet, rental komputer, fotocopy, email, telepon, *secretariat service*, pembelian tiket pesawat ataupun tiket kereta dan penjualan souvenir hotel. Maka, berdasarkan apa yang sudah dipaparkan secara keseluruhan di atas, penulis ingin melakukan kajian tentang “Peranan

Business Center Dalam Menanggulangi Hambatan Pada Sektor Pendapatan *Front Office Department* di Lorin Solo Hotel”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Peranan *Business Center* di Lorin Solo Hotel?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi hambatan pada sektor pendapatan pada *Business Center* di Lorin Solo Hotel?
3. Bagaimana peranan *Business Center* dalam menanggulangi hambatan pada sektor pendapatan *Front Office Department* di Lorin Solo Hotel?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Peranan *Business Center* di Lorin Solo Hotel
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan pada sektor pendapatan di *Business Center* Lorin Solo Hotel
3. Untuk mengetahui peranan *Business Center* dalam menanggulangi hambatan pada sektor pendapatan *Front Office Department* Lorin Solo Hotel

II. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Definisi Hotel Bisnis mengacu pada Marlina Endy dalam bukunya

Panduan Perancangan Bangunan Komersial (2008, p.52), hotel bisnis merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan bisnis. Lokasi hotel bisnis relatif berada di pusat kota, berdekatan dengan area perkantoran atau area perdagangan. Hotel Bisnis dikenal juga dengan nama *Commercial Hotel* ataupun dengan nama *City Hotel*.

2.2. Pengertian Peranan

Pengertian peranan menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Dalam kamus bahasa Inggris, peranan (role) dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang (John M. Echlos, 2000: 489).Ibid., hal 23. Dari beberapa pengertian ‘peranan’ di atas, dalam penelitian ini peranan didefinisikan sebagai aktifitas yang diharapkan dari suatu kegiatan, yang menentukan suatu proses keberlangsungan.

2.3. *Business Center*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus, 2007: 90) “Bisnis adalah usaha komersial dalam dunia perdagangan, bidang usaha, atau usaha dagang”. Sejalan dengan itu bisnis dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia “*business*” berarti “perusahaan, urusan, atau usaha”.

Menurut Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert (2006: 4), “Bisnis (perusahaan) adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk dijual dengan maksud mendapatkan laba”.

2.4. Pengertian Menanggulangi

Dilihat dari maknanya, menanggulangi memiliki 2 arti. Menanggulangi berasal dari kata dasar tanggulang. Menanggulangi adalah sebuah homonim, karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Menanggulangi memiliki arti dalam kelas verba atau kata kerja sehingga menanggulangi dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman, atau pengertian dinamis lainnya. (www.arti.com)

2.5. Hambatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 385) hambatan adalah halangan atau rintangan. Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan tidak akan terlaksana apabila ada suatu hambatan yang mengganggu pekerjaan tersebut. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Setiap manusia selalu mempunyai hambatan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari diri manusia itu sendiri ataupun dari luar manusia.

2.6. Pendapatan

Menurut Sofyan Syafri Harahap (2001:236) mengemukakan bahwa pendapatan adalah : "Pendapatan adalah hasil penjualan barang dan jasa yang dibebankan kepada langganan/mereka yang menerima".

Menurut Rollin Niswonger, Carl S. Warren dan Philip E. Fess (1992:56-57) : "Pendapatan merupakan kenaikan kotor atau garis dalam modal pemilik yang dihasilkan dari penjualan barang dagangan, pelayanan jasa kepada klien, penyewaan harta, peminjaman uang dan semua kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh penghasilan."

2.7. Front Office Department

Front office berasal dari bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan, dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat tamu. (Bagyono, 2006:21).

Agusanwar. Amd.Par. (2002:1) dalam buku "Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel" menjelaskan kantor depan hotel merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/ *pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel. Sangatlah dimengerti betapa kompleksnya kegiatan pelayanan hotel untuk memperoleh hasil dan keuntungan yang diharapkan.

2.8. Sektor Pendapatan

Sektor Pendapatan adalah arus masuk harta dari kegiatan perusahaan lingkungan suatu usaha dalam menjual barang dan jasa dalam suatu periode yang mengakibatkan kenaikan modal yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal.

2.9. Rangkuman Jurnal Pemandangan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rita Ritasari dan Lingga Hadi Juliantoro dalam Jurnal Sains Terapan Pariwisata Vol. 2, No. 1, p. 55-62 @STPS 2017, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Bisnis Center Grand Sahid Jaya Hotel

Jakarta, memiliki kesamaan dengan metode yang digunakan oleh penulis, Rancangan atau metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu melaksanakan penelitian dengan cara yang sistematis, terkontrol dan empiris. Penelitian kuantitatif ini lebih menekankan kepada cara pikir yang lebih positif yang bertitik tolak dari fakta sosial yang ditarik dari realitas objektif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datang berwujud dengan angka (skor atau nilai) yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna fasilitas pelayanan Bisnis Center selama bulan Januari sampai Juli 2015 sebanyak 1.007 orang.

Pengambilan sampel untuk penelitian ini dilakukan dengan teknik Simple Random Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pengumpulan data primer dan data sekunder :

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian, melalui hasil angket (kuesioner) dari konsumen Bisnis Center Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta.
2. Data sekunder yaitu data penunjang untuk melengkapi data penelitian. Data penelitian ini diperoleh dari Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, buku-buku, website dan literature lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Data yang dikumpulkan merupakan data yang diperoleh dengan

menggunakan instrumen yang berupa kuesioner sehingga data yang ada harus melalui uji validitas untuk mengetahui keabsahan suatu hasil penelitian dan uji realibilitas untuk Jurnal Sains Terapan Pariwisata mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan. Sedangkan koefisien determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan yang berkualitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesetiaan pelanggan, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, semakin tinggi konsumen yang di hasilkan loyalitas. Dan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,339 atau 33,9%, menunjukkan th di konsumen loyalitas adalah kontribusi variabel dependen dan variabel independen dipengaruhi oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya 66,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diuji.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Wachidyah yang berjudul *Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel*, memiliki kesamaan dalam proposal tugas akhir ini dibagian operasional *Front Office* yang diungkapkan oleh Wisnu Hadi (2014). Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa *Front Office Department* dalam sebuah hotel merupakan bagian terpenting dalam sebuah operasional karena bertindak sebagai ujung tanduk dari seluruh bagian dan kegiatan yang ada di sebuah hotel, mulai dari pelayanan pemesanan yang hendak *check in* maupun *check out*, sebagai sumber informasi, hingga sebagai tempat menerima permintaan tamu dan menangani keluhan tamu. Oleh sebab itu semua dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel. Peran seorang *Front Desk Agent* di sebuah hotel yang utama adalah

bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap, selama menginap, sampai tamu meninggalkan hotel dengan tidak menyampingkan peran lainnya sebagai bagian dari *Front Office Department* agar dapat menciptakan pelayanan yang maksimal dan kesan yang positif mulai dari tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*first and last impression*)

III. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan yang melibatkan semua panca indera mengenai permasalahan yang diteliti. Hasil dari observasi ini nantinya dapat berupa tulisan. Dalam metode ini, penulis melakukan pengamatan langsung melalui kegiatan praktek industri di Lorin Solo Hotel selama 6 bulan (periode 1 Agustus 2017 - 1 Februari 2018)

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka ialah metode yang digunakan untuk memperoleh data-data yang lengkap baik melalui dokumen resmi maupun tidak resmi yang berupa catatan, surat-surat yang berhubungan dengan obyek sasaran yang didapat oleh penulis. Obyek sasaran tersebut bisa didapatkan dari internet, jurnal maupun buku yang dapat membantu penulis dalam pembuatan laporan penelitian ini.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga institusi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Dalam metode ini, penulis mengambil dokumen dari Lorin Solo Hotel.

4. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan kepada tujuan penelitian. Dalam hal ini, penulis mengambil tiga narasumber yang ada di divisi *Front Office* yakni : 1 orang *Front Office Manager*, 1 orang *Front Office Supervisor* dan 1 *staff* di *Business Center*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Peranan *Business Center* di Lorin Hotel Solo

Business center di Hotel Lorin Solo merupakan salah satu fasilitas di hotel Lorin yang menyediakan layanan jasa untuk tamu yang sedang melakukan bisnis, yang berpacu kepada *job description* yaitu :

1. Memberikan pelayanan *ticketing Online* maupun *Offline*
2. Menyediakan *Drug store*
3. Membuat laporan bulanan
4. Menginventor Barang *Business Center*
5. Menyediakan Kebutuhan bisnis dan pribadi kepada tamu hotel
6. Membuat Laporan Administrasi *Ticketing*

4.2. Faktor-faktor yang menjadi Hambatan Pada Sektor Pendapatan di *Business Center*

Melihat faktor-faktor yang menjadi hambatan pada sektor pendapatan di *Business Center* Lorin Solo Hotel, penulis telah melakukan hasil wawancara dengan ketiga narasumber dalam penelitian ini. Pertama, penulis menjelaskan dari beberapa hasil wawancara yang didapatkan mulai dari wawancara yang didapatkan dari *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor* dan juga *staff* yang ada di *Business Center* ini dapat digambarkan sebagaimana berikut ini:

Menurut penjelasan dari hasil wawancara yang didapatkan dari *Front Office Manager*, berisi tentang tiga point yakni :

1. Hasil transkrip wawancara dari *Front Office Manager* tersebut menggarisbawahi bahwa faktor penghambat di *Business Center* dari internal dan eksternal. Faktor eksternalnya adalah komunikasi yang terjalin antara pihak *Business Center* dan *Tour and travel* maupun *Airlines*, jadi komunikasi yang terjalin antara 2 pihak harus berjalan lancar apabila tidak lancar itu nanti berimbas kepada tamu yang terlalu lama untuk menunggu informasi tentang jadwal penerbangan maupun jadwal kereta api. Untuk faktor internalnya adalah jaringan internet, maka dari itu apabila jaringan internetnya buruk tentu saja akan berefek kepada *business officer* pada saat akan memesan, meng-*issued* atau pun *check in online* tiket untuk tamu.

2. Hasil transkrip wawancara dari *Front Office Manager* tersebut juga sudah menggarisbawahi bahwa faktor hambatan internal lainnya terletak pada *Drugstore*, hambatannya adalah apabila tamu datang ke *Business Center* tamu mencari barang yang diperlukan dan ternyata tidak ada. Maka dari itu agar tidak terjadi hambatan lagi pihak *Business Center* segera melengkapi barang-barang yang sudah habis terjual dan menambah barang yang sering di cari oleh tamu itu sendiri. Misalnya, keperluan mandi, snack & minuman, souvenir, kain & baju batik dan juga obat-obatan.

3. Hasil transkrip wawancara dari *Front Office Manager* tersebut juga menggarisbawahi bahwa adanya inventory setiap hari nya itu perlu untuk meminimalisir barang yang hilang, apabila intentory tertib dilakukan setiap harinya maka bisa dijadikan evaluasi setiap bulannya barang apa saja yang

terjual dan bisa membandingkan revenue perbulannya.

Hal ini senada juga dikemukakan dari hasil transkrip wawancara yang didapatkan dari *Front Office Supervisor*. Berikut ini merupakan penjelasan yang dikemukakan oleh *Front Office Supervisor* di Lorin Solo Hotel :

1. Dari hasil yang didapatkan, faktor penghambat salah satunya bisa muncul dari fasilitas, fasilitas yang kurang memadai, contohnya tidak adanya mesin scan itu bisa menjadi salah satu hambatan untuk operasional di *Front Office* sehingga untuk mesin fotocopy, komputer, alat print, sudah di fasilitasi lengkap. Jika mesin fotocopy rusak, dari pihak hotel juga sudah bekerja sama dengan service mesin fotocopy supaya setiap bulannya selalu di service.
2. Dari hasil yang didapatkan, faktor penghambat nya adalah sering terjadi tamu yang ke *Business Center* mencari barang tetapi barang yang dicari tidak ada, untuk itu pihak *Business Center* selalu berkoordinasi dengan distributor agar selalu menyediakan apa yang sering dicari oleh tamu.
3. Untuk meminimalisir barang yang hilang harus dilakukan inventory barang setiap pergantian *shift* dan dilakukan setiap hari, walaupun ada barang yang hilang kita bisa ambilkan dari laba keuntungan menutup barang yang hilang.

Dilihat dari penjelasan yang dikemukakan oleh staff di *Business Center*, juga menunjukkan bahwa beberapa faktor penghambat di *Business Center* dalam operasional *Front Office* di Lorin Solo Hotel juga terletak pada :

1. Penyediaan jasa *ticketing Offline* dan *Online*
2. Penyediaan *Drugstore*

3. Membuat laporan Bulanan
4. Penginventory barang *Business Center* Penyediaan kebutuhan bisnis dan pribadi serta pembuatan laporan administrasi *ticketing*.

Setelah penulis membandingkan beberapa hasil keterangan yang telah didapatkan dari ketiga responden mengenai beberapa faktor penghambat di *Front Office* dalam *Business Center*, penulis dapat menggarisbawahi bahwa beberapa faktor penghambat tersebut antara lain :

1. Sesuai dengan peranan dari *Business Center* di Lorin Solo Hotel, maka bisa dilihat bahwa adanya faktor penghambat dari eksternal maupun internal. Untuk faktor eksternalnya adalah komunikasi yang terjadi antara pihak *Business Center* dengan pihak *Tour and travel* maupun *Airlines*. Komunikasi yang terjalin antara 2 pihak sangat menentukan cepat atau lambatnya informasi yang didapatkan. Jadi komunikasi yang terjalin antara 2 pihak harus berjalan lancar apabila tidak lancar itu nanti berimbas kepada tamu yang terlalu lama untuk menunggu informasi tentang jadwal penerbangan maupun jadwal kereta api. Untuk faktor internalnya adalah jaringan internet, maka dari itu apabila jaringan internetnya buruk tentu saja akan berefek kepada *business officer* pada saat akan memesan, meng-*issued* atau pun *check in online* tiket untuk tamu.
2. Penulis menggarisbawahi bahwa faktor penghambat juga datang dari fasilitas yang kurang memadai, contohnya sudah ada mesin fotocopy, computer, print dan jasa pengetikan tetapi tidak mempunyai mesin scan. Kemudian penghambat selanjutnya adalah sering terjadi tamu yang ke *Business Center*

mencari barang tetapi barang yang dicari tidak ada, untuk itu pihak *Business Center* selalu berkoordinasi dengan distributor agar selalu menyediakan apa yang sering dicari oleh tamu. Misalnya, kebutuhan pribadi maupun bisnis dari para tamu seperti halnya obat-obatan dan barang-barang lainnya seperti halnya *souvenir*, penyediaan komputer & mesin fotocopy dan tiket pesawat maupun tiket kereta api.

3. Penulis menggarisbawahi bahwa adanya inventory setiap pergantian *shift* dan setiap harinya itu perlu untuk meminimalisir barang yang hilang, apabila inventory tertib dilakukan setiap harinya maka bisa dijadikan evaluasi setiap bulannya barang apa saja yang terjual dan bisa membandingkan revenue perbulannya. Kalaupun ada barang yang hilang kita bisa ambilkan dari laba keuntungan menutup barang yang hilang.

4.3. Peranan *Business Center* dalam Menanggulangi Hambatan pada sektor pendapatan *Front Office Department* Lorin Solo Hotel

Untuk menanggulangi adanya hambatan pada sektor pendapatan pihak manajemen hotel tentunya rutin untuk mengadakan training kepada semua karyawan, untuk meminimalisir adanya hambatan. Pihak hotel juga harus *upgrade system ticketing* agar lebih lancar untuk mempercepat pekerjaan dengan bertujuan tamu tidak menunggu terlalu lama. Kemudian untuk menanggulangi beberapa hambatan dari keenam point jobdesk nya yaitu :

1. Penyediaan jasa *ticketing Offline* dan *Online*
Upaya yang dilakukan adalah dengan cara menambah relasi untuk *Tour and*

travel maupun *Airlines*, supaya apabila terjadi kendala pada *Tour and travel* maupun *Airlines* yang sering dihubungi kita bisa menghubungi ke *Tour and travel* yang lain. Dan harus selalu tersambung dengan jaringan internet, karena kita tergantung dengan jaringan internet, mulai dari mengecek jadwal penerbangan sampai *check in online* pesawat.

2. Penyediaan *Drugstore*

Upaya yang dilakukan adalah dengan cara mengevaluasi setiap harinya dengan mengacu pada *inventory* harian, kita bisa membandingkan barang apa yang sering laku dan yang paling dicari oleh tamu, apabila barang yang dicari oleh tamu tidak tersedia, alangkah baiknya segera mungkin dicarikan di koperasi hotel.

3. Membuat laporan Bulanan

Business officer yang berada di *Business Center* Lorin Solo Hotel setiap bulan per tanggal 24 harus membuat laporan bulanan yang diberikan kepada bagian *accounting* yang terdiri dari *inventory* logo shop, batik, dan souvenir. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui mana barang yang cepat laku dan banyak dibutuhkan oleh para tamu. Jika dilakukan dengan tertib maka tidak akan terjadi hambatan.

4. Penginventoran barang *Business Center*

Upaya yang dilakukan adalah penginventoran barang pada setiap *shift* dan dilakukan setiap harinya untuk meminimalisir terjadinya barang hilang dan merekap barang yang terjual.

5. Penyediaan kebutuhan bisnis dan pribadi

Upaya yang dilakukan adalah jika mesin fotocopy rusak, dari pihak hotel juga sudah bekerja sama dengan service mesin fotocopy supaya setiap bulannya selalu di service dan

6. Pembuatan laporan administrasi *ticketing*

Setiap pergantian *shift business officer* harus memosting dan membuat laporan keuangan hasil pendapatan *business center* kepada *reception*, guna sebagai *income* non operasional. Penagihan *petty cash* kepada *accounting*. *Petty Cash* merupakan uang yang dicadangkan oleh perusahaan untuk membayar pengeluaran yang sifatnya rutin tapi jumlah rupiahnya relative kecil. *Petty cash* dibuat oleh pihak *business center* jika ada staf hotel yang menggunakan jasa tiket pesawat biasa tidak dibayar secara *cash* namun dibayar secara tempo. Contohnya *department sales marketing*. Jadi dilakukan pembukuan laporan administrasi *ticketing* agar dapat mengetahui laba rugi perharinya, maupun minggunya. Upaya yang dilakukan untuk menanggulangi adalah setiap harinya *Business Officer* selalu meminta pembayaran ke *General Cashier* untuk segera dibayarkan ke pihak ketiga yaitu *Tour and travel*.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Lorin Solo Hotel serta penjelasan yang sudah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

5.1.1. Menurut observasi dan wawancara yang penulis lakukan, dapat dijelaskan bahwa *Business Center* mempunyai peran, sebagai berikut:

1. Penyediaan jasa *ticketing Offline* dan *Online*
2. Penyediaan *Drugstore*
3. Membuat laporan Bulanan
4. Penginventoran barang *Business Center*
5. Penyediaan kebutuhan bisnis dan pribadi
6. Pembuatan laporan administrasi *ticketing*

5.1.2. Menurut hasil observasi dan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan dari faktor-faktor yang menjadi hambatan pada sektor pendapatan di *Business Center* di Lorin Solo Hotel, yaitu :

1. Penyediaan jasa *ticketing Offline* dan *Online*
Faktor internal yaitu jaringan internet / wifi kurang cepat dan faktor Eksternal yaitu Komunikasi antara dua pihak yang bersangkutan.
2. Penyediaan *Drugstore*
Tidak tersedianya obat yang dibutuhkan oleh tamu.
3. Membuat laporan bulanan
Laporan bulanan tidak tertib dan tidak sesuai prosedur.
4. Penginventory barang *Business Center*
Tidak dilakukan setiap hari atau saat pergantian *shift*.
5. Penyediaan kebutuhan bisnis dan pribadi tidak tersedianya mesin scan.
6. Pembuatan laporan administrasi *ticketing* keterlambatan pembayaran ke pihak ketiga.

5.1.3. Peranan *Business Center* dalam menanggulangi hambatan di sektor pendapatan *Front Office Department* di Lorin Solo Hotel berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis simpulkan bahwa *Business Center* berperan penting dalam menanggulangi hambatan pada sektor pendapatan, yaitu :

1. Penyediaan jasa *ticketing Offline* dan *Online*
Upaya untuk menanggulangi hambatan pada sektor pendapatan di penyediaan jasa tiket *Offline* dan *online* yaitu dengan cara menambah relasi untuk *Tour and travel* maupun *Airlines*, Dan harus selalu tersambung dengan jaringan internet.
2. Penyediaan *Drugstore*
Upaya untuk menanggulangi hambatan pada sektor pendapatan pada sektor

pendapatan di penyediaan *drugstore* yaitu dengan cara mengevaluasi setiap harinya dengan mengacu pada *inventory* harian.

3. Membuat laporan Bulanan
Business officer yang berada di *Business Center* Lorin Solo Hotel setiap bulan per tanggal 24 harus membuat laporan bulanan yang diberikan kepada bagian *accounting* yang terdiri dari *inventory* logo shop, batik, dan souvenir.
4. Penginventory barang *Business Center*
Dilakukan *inventory* barang pada setiap *shift* dan dilakukan setiap hari.
5. Penyediaan kebutuhan bisnis dan pribadi
Fasilitas yang kurang memadai, contohnya tidak adanya mesin scan, mesin fotocopy sering rusak, dari pihak hotel sudah bekerja sama dengan servis mesin fotocopy untuk servis berkala.
6. Pembuatan laporan administrasi *ticketing*
Setiap harinya *Business Officer* harus meminta pembayaran ke *General Cashier* untuk segera dibayarkan ke pihak ketiga yaitu *Tour and travel*.

5.2. Saran

Sebuah laporan akan lebih bermanfaat apabila ada masukan dan kritik dari penulis terhadap Lorin Solo Hotel yang digunakan sebagai tempat *On The Job Training*. Penulis memberikan saran untuk Lorin Solo Hotel antara lain :

1. Untuk jasa *ticketing* seharusnya memiliki *system ticketing* sendiri, jadi tidak perlu menghubungi ke pihak ketiga yaitu *Tour and travel* maupun *Airlines*. Karena ketika terjadi masalah komunikasi tentunya memperlambat pekerjaan dan membuat tamu menunggu terlalu lama.
2. Untuk barang keperluan tamu, alangkah lebih baik jika dilengkapi lagi. Contohnya : peralatan mandi, kaos

maupun celana, souvenir dan obat-obatan.

3. Untuk peralatan kesekretarisan juga harus lengkap dan memadai. Jadi, jika suatu saat ada tamu bisnis yang

membutuhkan jasa print, fotocopy, jasa ketik, maupun scan.

4. Inventory harian maupun inventory bulanan harus dilaksanakan setiap hari sesuai prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Anwar, Amd.Par, **Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel**, Perja, 2004
- Bagyono, **Pariwisata dan Perhotelan**, Alfabeta. Bandung. 2005
- C. Rollin Niswonger, Carl S. Warren dan Philip E. Fess, **Prinsip-prinsip Akuntansi** (terjemahan), Alih Bahasa : Alfonsus Sirait, Jilid I, Edisi 16, Penerbit Erlangga, Jakarta, Hal. 56-57. 1992
- Marlina Endy, **Panduan Perancangan Bangunan Komersial**. 2008, p.52
- Ricky W. Griffin, Ronald Jebret. **Management Bisnis**, Surabaya. 2006
- Soerjono Soekanto. **Operasional Kantor Depan Hotel**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2002
- Sofyan Syafri Harahap, **Teori Akuntansi**, Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2001
- Sulastiyono, **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Alfabeta, Bandung, 2011
- Tim Penyusun Kamus. **KBBI**. Surabaya: PT. Gramedia. 2007
- Jurnal Karya Ilmiah, Rita Ritasari dan Lingga Hadi Juliantoro, 2017. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Bisnis Center Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta**. Jurnal Sains Terapan Pariwisata

Vol. 2, No. 1, p. 55-62@STPS.file:///C:/Documents%20and%20Settings/FO/My%20Documents/Downloads/60-Research%20Results-93-1-10-20171020.pdf, Tanggal 19 April 2018, Jam 13.00

Jurnal Bisnis Teknologi, <http://journalilmiah.NSC.ac.id/karyailmiah>, Wiwin Wachidyah, **Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel**, ISSN : 2355 - 8865 & E - ISSN : 2356 – 2544, Volume 62 4, Nomor 1, Juli 2017, Tanggal 21 April 2018, Jam 19:30

Pengertian

hambatan, <http://www.landasanteori.com/2015/11/pengertian-hambatan-dan-faktor.html>, Tanggal 20 April 2018, Jam 21.00

Pengertian Menanggulangi,

<http://www.apaarti.com/menanggulangi.html>, Tanggal 25 April 2018, Jam 11.00

Pengertian Sektor Pendapatan,

<http://walangkopo99.blogspot.com/2015/05/pengertian-sektor-pendapatan-menurut-para-ahli.html?m=1>, Tanggal 10 Agustus 2018, Jam 18.00

Pengertian

peranan,

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-peranan-definisi-menurut.html>. Tanggal 20 April 2018, Jam 20.00